

Cepsa amplía su red de banda ancha corporativa

Joaquín Reyes, director de Sistemas de Información de Cepsa explica la fuerte inversión llevada a cabo por la petrolera en nuevas tecnologías de la Información y la comunicación en el pasado año. Destaca la ampliación

de la red corporativa de la compañía, gracias a la cual se han podido implantar soluciones avanzadas de conectividad, seguridad, distribución de contenidos y telefonía sobre redes IP. Por Carolina Sánchez.

HACE un año, los responsables de comunicaciones de Cepsa plantearon las condiciones que la ampliación de la red debía de cumplir, considerando indispensable el soporte integrado de voz, datos y vídeo, lo que exigía a la petrolera la introducción de tecnología de alta velocidad en una red de estas características, proyecto que pronto se pondría en marcha y, de hecho, ya está concluido. Según Joaquín Reyes, director de Sistemas de Información de Cepsa, era objetivo prioritario para la compañía que los usuarios tuvieran acceso a los servicios y contenidos presentes en la red en tiempo real, independientemente de su localización y, en definitiva, mejorar el servicio prestado a los clientes, aumentando la eficiencia.

¿Cuáles son las últimas novedades en tecnologías de la información y la comunicación implantadas en Cepsa?

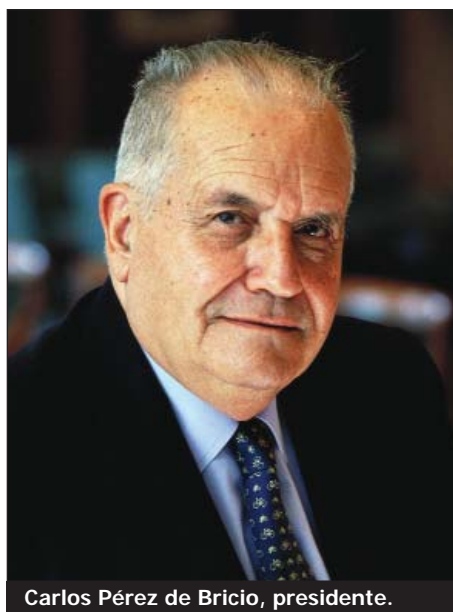
Para Cepsa, el proceso de innovación tecnológica forma parte de la gestión de la arquitectura técnica de los sistemas, cuya misión es la de actualizar los estándares que definen tanto la plataforma de Software como de Hardware y Comunicaciones en la compañía. Cepsa entiende que la estandarización es el factor que permite alcanzar el mayor ahorro de costes y, por tanto, la incorporación de nuevas tecnologías se prioriza en este contexto.

Por lo que respecta a la plataforma de Hardware y Comunicaciones, las principales acciones se han desarrollado en las áreas de:

- Servicios de Telefonía IP. La convergencia de voz y datos constituye un proyecto estratégico por razón, tanto del potencial de ahorro que supone, como también por el soporte de funciones de gestión avanzadas que la telefonía digital ofrece a los negocios.

- Implantación de la red de banda ancha corporativa. La posibilidad de utilizar las redes públicas bajo la forma de una red privada virtual ha permitido dar un salto cualitativo en las disponibilidades de ancho de banda con un menor coste. La red troncal corporativa está soportada bajo MPLS y la red capilar está soportada bajo ADSL.

- Sistemas especializados para la seguridad.



Carlos Pérez de Bricio, presidente.

Se han desplegado, entre otros, los sistemas de detección de intrusos (IDS), así como los requeridos para la gestión de identidad (Netegrity), además de la renovación de enrutadores, cortafuegos y proxy's con funciones avanzadas.

- Virtualización del almacenamiento de datos. Se han adoptado los sistemas de almacenamiento DMX de EMC2 que, junto con el software de gestión Control Center, han permitido realizar tanto la virtualización y consolidación del almacenamiento de datos, como la instalación de los nuevos sistemas de respaldo requeridos por el plan de recuperación ante desastres.

En lo relativo a la plataforma de Software, se han identificado cuatro áreas de actuación preferentes:

- El entorno de colaboración y de gestión del conocimiento. Cepsa ha adoptado SapPortals, como parte de la tecnología Netweaver de SAP, para el desarrollo de la Intranet corporativa, y también ha implantado las soluciones ofrecidas por Microsoft para crear el entorno de colaboración y de gestión de proyectos, que utilizan EPM y Sharepoint Services. Para el soporte de la gestión documental y de contenidos, ha sido adoptado Documentum.

- Análisis de la información. Con el objeto de explotar el gran caudal de información transaccional ya disponible en el entorno SAP R/3, Cepsa ha seleccionado BIW como herramienta para la construcción de almacenes de datos en las distintas áreas de negocio.

- Integración de aplicaciones empresariales. Una vez alcanzada la cobertura de todas las operaciones transaccionales en las distintas áreas de negocio de la compañía, se han identificado importantes oportunidades de optimización de los procesos comerciales y administrativos, que pueden alcanzarse proporcionando a los clientes la capacidad de acceso on line a las aplicaciones. Para ello, se ha establecido una arquitectura de integración de aplicaciones que utiliza los estándares de la industria (XML, XCBL, SOAP).

- Implantación de la infraestructura de seguridad. Con el fin de garantizar la autenticidad e integridad en las operaciones, se han desarrollado los proyectos de implantación de la firma electrónica interna, utilizando para ello la solución proporcionada por la Autoridad Certificadora de Microsoft.

Recientemente, Cepsa llevó a cabo la ampliación de su red corporativa. ¿Cuáles son sus objetivos estratégicos?

El objetivo estratégico perseguido con la provisión de servicios de banda ancha es posibilitar la realización on line de las operaciones, en cualquier ubicación geográfica, con el fin de optimizar la ejecución de los procesos de los negocios. Este movimiento hacia una "compañía en tiempo real" está acompañado, además, de un proceso de consolidación de servidores y de un mejor aprovechamiento de la infraestructura de proceso, que propicia un importante ahorro de costes. Por otro lado, y desde un punto de vista general, los tres principios básicos en los que Cepsa basa su estrategia de sistemas son la estandarización, el alineamiento con los objetivos de negocio y la gestión eficiente de los servicios.

¿Cuáles son las características de la nueva red corporativa de la compañía?



Joaquín Reyes, director de Sistemas de Información de CEPSA, y refinería de Gibraltar.



La red soporta aplicaciones multimedia y aplicaciones de misión crítica conviviendo con otras cuya disponibilidad resulta de menor importancia para el funcionamiento del negocio.

Es un servicio de red fiable, con un gran ancho de banda disponible en cualquier punto de la red, que permite la clasificación y priorización del tráfico mediante la aplicación de políticas de calidades de servicio (QoS) para asignar distintas prioridades sobre los recursos a cada tipo de aplicación.

La infraestructura soporta la creación de redes locales virtuales (VLAN).

Los servidores corporativos están todos centralizados en un CPD (Centro de Proceso de Datos) y se comunican directamente con los nodos de troncal.

¿Cuál es la estructura tecnológica del sistema?

La red corporativa de banda ancha une los distintos centros de CEPSA con los sistemas especializados que proporcionan los servicios de:

- Red. Con una topología de estrella y equipamiento suministrado por Cisco.
- Proceso. Los sistemas de misión crítica basados en UNIX son provistos por HP para SAP R/3 y SUN para la red de EE.SS. y Exploración y Producción. Las aplicaciones bajo sistema operativo Windows se ejecutan bajo arquitectura Blade de Intel.
- Almacenamiento. Soportado por sistemas DMX de EMC2.

¿Qué proveedores tecnológicos han llevado a cabo la ampliación de la red corporativa?

Telefónica ha sido el proveedor seleccionado para el suministro de la red MPLS y de banda ancha ADSL para la red de EE.SS. Auna es también proveedor de la red de datos y telefonía. Y

“Cepsa basa su estrategia de sistemas en la estandarización, el alineamiento con los objetivos de negocio y la gestión eficiente de los servicios”.

Cisco ha sido elegido como proveedor de las soluciones de equipamiento para la red.

¿Qué ventajas ha supuesto este sistema para los clientes y la empresa?

La realización de procesos en forma on line ha permitido simplificar las tareas administrativas, eliminar intermediaciones y agilizar la ejecución de las operaciones que ahora se realizan en forma real y, en definitiva, mejorar el servicio prestado a nuestros clientes, aumentado la eficiencia.

INTERACTIVIDAD ON LINE

¿Cómo gestiona Cepsa su relación con el cliente?

Cepsa pone a disposición de sus clientes distintos sistemas de comunicación especializados:

- Centros de Atención a Clientes (Call Centers) para la atención comercial y soporte de servicios y productos. Cepsa dispone de centros de atención 24x7 operados por Atento, Sitel y Unisono. Estos sistemas son utilizados, por ejemplo, para la captura de pedidos de carburantes o de gas embotellado, así como para dar soporte al mantenimiento y a la seguridad de las instalaciones.
- Sistemas de Fidelidad. Instrumentados mediante tarjetas de pago y de puntos, están orientados a los distintos segmentos de clientes que utilizan la red de estaciones de servicio de Cepsa.
- Canales de venta indirectos, que operan a través de sociedades filiales y distribuidores, cuyos sistemas comerciales están integrados en

muchos casos con los de Cepsa, permitiendo, por ejemplo, el alta o modificación de contratos de gas canalizado o el suministro de carburantes a comunidades de vecinos o agricultores.

- Canales electrónicos. Permiten el acceso on line a los clientes, a través de áreas reservadas en la web de Cepsa. Es el caso, por ejemplo, de los servicios de asistencia técnica sobre el comportamiento de lubricantes industriales. En otros casos, se da una verdadera integración B2B entre sistemas ERP, como sucede con nuestros grandes clientes en el área de Petroquímica.

¿Qué recursos tecnológicos y humanos se utilizan al respecto?

La plantilla total del personal dedicado a los sistemas de información en Cepsa asciende a 218 personas.

El volumen de inversión que se destina a las TIC corresponde a más del 25% del gasto total realizado en el año 2004.

¿Cuáles son las prioridades actuales de TIC para 2005?

- Las prioridades son:
- Desarrollo del Plan de Seguridad y de contingencia ante desastres.
 - Desarrollo de proyectos para la mejora de la productividad.
 - Desarrollo de proyectos de reducción de costes y de gestión de activos de SI.
 - Implantación del modelo de gobierno de los SI, y
 - Desarrollo del Plan Estratégico de SI alineado con las necesidades de los negocios. ☒